

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses resiliensi rantai pasok yang dilakukan oleh Hotel Grand Rohan Jogja dalam menghadapi pandemi Covid-19, dan merancang alternatif strategi yang dapat dikembangkan untuk meningkatkan resiliensi rantai pasok Hotel Grand Rohan Jogja. Penelitian dilakukan melalui strategi penelitian kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus. Metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam dan observasi. Data yang didapatkan kemudian ditranskripsi, di-coding, dan dianalisis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada fase sebelum gangguan, pihak hotel kurang memiliki kesadaran akan adanya pandemi Covid-19. Meski hotel pada saat itu menyadari akan adanya pandemi, namun hotel terlarut dalam kegiatan operasional dan kurang memetakan kerentanan dari sisi permintaan/tamu. Apabila ditinjau dari sisi pasokannya, hotel telah melakukan elemen *robustness* melalui pemilihan pemasok dari Yogyakarta dan menggunakan banyak pemasok demi stabilitas pasokan. Hotel juga melakukan visibilitas untuk dapat mengukur, mengontrol jalannya operasional dan kinerja hotel. Elemen pengamanan dan manajemen pengetahuan juga dilakukan untuk dapat menjaga sumber daya yang dimiliki oleh hotel.

Pada fase saat gangguan, pihak hotel melakukan beberapa langkah untuk beradaptasi serta merespon perubahan lingkungan bisnis. Hal ini bertujuan agar bisnis dapat tetap berjalan serta bertahan. Strategi yang dilakukan bersamaan dengan adanya gangguan dilakukan dengan melibatkan elemen-elemen fleksibilitas, redundansi, kolaborasi serta ketangkasan. Fleksibilitas ditunjukkan melalui sumber daya maupun proses. Redundansi dilakukan dengan melebihi stok yang digunakan. Selanjutnya pada kolaborasi dilakukan melalui kolaborasi vertikal-horizontal serta koordinasi internal-eksternal hotel. Kemudian, elemen ketangkasan dilakukan melalui daya tanggap serta transformasi layanan.

Terdapat beberapa alternatif strategi yang dapat dilakukan untuk dapat meningkatkan resiliensi dalam rantai pasok. Hal ini mencakup strategi proaktif serta pengembangan strategi saat terjadinya gangguan (*concurrent strategy*). Strategi proaktif dilakukan dengan deteksi bencana serta manajemen risiko. Pengembangan strategi saat gangguan dapat berupa kolaborasi vertikal seperti kerja sama dengan rumah sakit yang memiliki layanan *medical tourism* dan transformasi jasa seperti membuka pelayanan untuk karantina.

Kata Kunci : Hotel Grand Rohan Jogja, Pandemi Covid-19, Resiliensi Rantai Pasok, Fase Sebelum Gangguan, Fase Saat Pandemi

ABSTRACT

This study aim aimed to analyze the process of supply chain resilience of Hotel Grand Rohan Jogja to face the Covid-19 pandemic, and develop the alternative strategy for improving supply chain resilience in Hotel Grand Rohan Jogja. The study used a descriptive qualitative method and case study design. The data collection used interviews and observation. Furthermore, it was transcribed, coded, and analyzed.

The study showed that in the pre-disruption phase, the hotel lacked awareness of the Covid-19 pandemic. Although the hotel was able to interpret the pandemic, the hotel was focused on operational only and it didn't map for the vulnerability of the demand/guests. When viewed from the supply side, the hotel carried out the robustness element through a selection of Yogyakarta's suppliers and used many suppliers for supply stability. The hotel also used visibility to measure, control the operational and performance. The security element and knowledge management were used for keeping the hotel's resources.

During the disruptions phase, the hotel took several steps to adapt and respond to the change in a business environment. This was so the business could continue to run and survive. The hotel used the concurrent strategy by involving elements of flexibility, redundancy, collaboration, and agility. The flexibility was indicated by resources and processes. Redundancy was indicated by maintaining the excess capacity of the stock. Furthermore, the collaboration was carried out within vertical-horizontal collaboration and internal-external coordination. Then, the agility was done through responsiveness and service transformation.

Several alternative strategies could be used for improving supply chain resilience. This includes proactive strategy and strategy development in concurrent strategy. The proactive strategy could be done with disaster detection and risk management. The development of current strategy could be such as cooperation in hospital's medical tourism and service transformation like quarantine services.

Keywords : Grand Rohan Jogja Hotel, Pandemic Covid-19, Supply Chain Resilience, Pre-Disruption Phase, During-Disruption Phase